



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun



LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE EN PACAC

Votre partenaire pour l'accompagnement psycho-social en santé

Le service social de l'Assurance Maladie - CARSAT Sud-Est

SOMMAIRE

01

INTRODUCTION

02

LE SERVICE SOCIAL DE
L'ASSURANCE MALADIE :
PRÉSENTATION

03

QUAND NOUS CONTACTER ?
SITUATIONS CONCRÈTES

04

COMMENT NOUS JOINDRE ?

01

INTRODUCTION

INTRODUCTION

L'objectif de cette présentation

- Présenter **le service social et ses missions**,
- Présenter **ses équipes**, en charge de l'accompagnement des assurés,
- Vous aider à mieux cerner les situations relevant de son champ d'action grâce à **un ensemble d'exemples de situations concrètes**.

02

LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE : PRÉSENTATION

QUI SOMMES-NOUS ?

LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

Un service spécialisé en santé

Nos équipes proposent :

- Un accompagnement social des assurés fragilisés par leur état de santé, rencontrant des **difficultés liées à la maladie, à un accident ou encore à un arrêt de travail.**
- Une intervention le plus tôt possible pour **prévenir les risques d'aggravation de la situation sociale et/ou de désinsertion professionnelle**
- De **l'information sur les droits, les aides et les dispositifs adaptés** à la situation (y compris ceux liés à la prévention santé), en proposant un **soutien dans les démarches.**

LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

Un service et des équipes pleinement intégrés aux missions de l'Assurance Maladie

- Une **expertise complémentaire** à l'accompagnement administratif et médical proposé par les autres services de l'Assurance Maladie
- Un **travail mené en coordination** avec les équipes des missions accompagnement santé des caisses primaires d'Assurance Maladie (CPAM), des équipes des services médicaux ou encore des centres d'examens de santé de l'Assurance Maladie.
- Une **prise en charge des dossiers sur signalement** des équipes administratives ou médicales de l'Assurance Maladie ou des partenaires externes après détection d'une problématique sociale en lien avec la santé.
 - À noter que le service social peut aussi être directement sollicité par les assurés

LE SERVICE SOCIAL EN CHIFFRES (DONNÉES 2021)



+2500

Professionnels dans toute la France

Dont **65 % d'assistants** de service social, mobilisés au service des assurés du régime général



+355.000

Assurés accompagnés



+2400

Lieux d'accueil* du public pour un service de proximité

* Principalement dans les CPAM



+1 million

D'entretiens sociaux réalisés chaque année

LE SERVICE SOCIAL PACAC EN CHIFFRES (DONNÉES 2021)



+215

Professionnels

Dont **62 % d'assistants** de service social, mobilisés au service des assurés du régime général



+32 333

Assurés accompagnés en 2021



+66

Lieux d'accueil* physique du public par les AS pour un service de proximité

* Principalement dans les CPAM



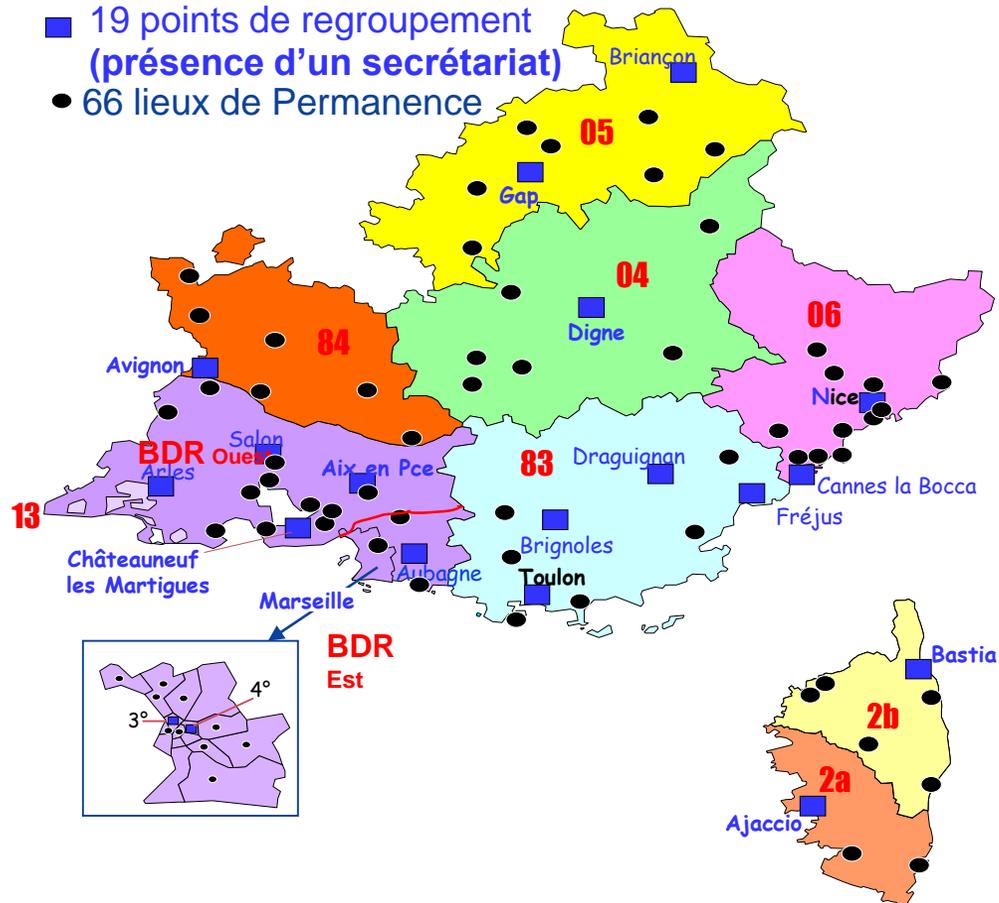
+86 371

D'entretiens sociaux réalisés dans l'année

COMPOSITION ET IMPLANTATION

85 points d'accueil

- 19 points de regroupement (présence d'un secrétariat)
- 66 lieux de Permanence



Une équipe composée de 221 collaborateurs

- SSR composé de responsables régionaux, d'un pôle pilotage et d'un pôle expert
- Dans chaque département, responsables départementaux stratégiques et opérationnels, Assistants de Service social, Conseillères Service de l'Assurance Maladie (CSAM), Experts socio-administratifs

NOS ÉQUIPES

VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Lors de vos échanges avec le service social, vous pourrez être amenés à rencontrer 3 types d'interlocuteurs :

✓ **Les conseillers services de l'Assurance Maladie (CSAM)**

→ Ils assurent l'interface entre les assurés, vous et les assistants de service social.

✓ **Les assistants de service social (ASS)**

→ Titulaires d'un diplôme d'État et soumis au secret professionnel, ils proposent un accompagnement social aux assurés que vous aurez orienté.

✓ **Les managers de proximité**

→ En charge du pilotage de l'activité et des relations partenariales, ils seront vos contacts privilégiés au sein du service social de l'Assurance Maladie.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE RÉGIONAL DU SERVICE SOCIAL

Les **CSAM** assurent l'**Accueil Téléphonique Régionalisé de premier niveau** du public

via le
dites « **Service Social** »



Direct en
Niveau 1



Service Social CARSAT



Assuré

3646 Service gratuit + prix appel

Plateforme mutualisée du Service Social pour l'ensemble de la Région

✓ Vérifie si assuré connu/pas connu
✓ Analyse la situation et les besoins de l'assuré

INFORME ET CONSEILLE

ORIENTE VERS UN PARTENAIRE

FIXE UN RDV AVEC UN(E) ASSISTANT(E) SOCIAL(E)

NOTRE ACCOMPAGNEMENT

UN ACCOMPAGNEMENT PSYCHO SOCIAL PERSONNALISÉ

Notre objectif

- **Aider au mieux et intervenir le plus précocement possible**, dans le respect des capacités des personnes et en favorisant le développement de leurs ressources

Comment ?

- **En nous appuyant sur :**
 - ✓ La méthodologie de l'intervention sociale et la relation d'aide entre l'assistant de service social et la personne accompagnée
 - ✓ le **réseau de partenaires** du service social, afin d'apporter une réponse globale et coordonnée aux difficultés rencontrées
 - ✓ les **dispositifs existants, qui viennent renforcer l'accompagnement psycho-social proposé**

Ce que nous proposons :

- Un **accompagnement psycho-social*** qui prend en compte la situation de la personne accompagnée dans son ensemble :

Entretiens individuels avec la personne

- ✓ Réception sur RDV dans un lieu d'accueil, dans le cadre d'une permanence
- ✓ En entretien téléphonique
- ✓ En entretien en Visio conférence
- ✓ En visite à domicile

A compter de 2022 reprise des interventions collectives

- ✓ Travail social de groupe
- ✓ Réunion d'information PDP

* L'accompagnement proposé n'est pas obligatoire et peut prendre fin dès que l'assuré le souhaite.

LES ÉTAPES DE L'ACCOMPAGNEMENT

Un accompagnement progressif marqué par différentes étapes

- ✓ Une première **évaluation (pré-diagnostic) du dossier et orientation de l'assuré** par les CSAM
- ✓ La **rencontre avec l'assistant de service social**
- ✓ La définition d'un **plan d'aide**
- ✓ Un **suivi individuel par étapes** tout au long de l'accompagnement
- ✓ Des interventions collectives thématiques
- ✓ La fin de l'accompagnement

➔ Une approche progressive pour permettre à la personne de retrouver des repères et d'être rassurée, tout en l'aidant à appréhender les possibilités qui s'offrent à elles

NOS MISSIONS

UN SERVICE SPÉCIALISÉ EN SANTÉ AUX MISSIONS DIVERSES ET VARIÉES

Un champ d'action étendu

Spécialisé en santé, nous accompagnons et aidons les assurés ayant des difficultés à gérer l'impact que peut avoir un changement dans leur état de santé sur leur vie personnelle ou leur activité professionnelle.

Nos deux axes d'intervention

- ✓ La prévention de la désinsertion professionnelle (axe majeur)
- ✓ La sécurisation des parcours en santé

AXE 1 – LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

Notre mission ?

→ **Accompagner les assurés du régime général en arrêt de travail et/ou en risque de non-retour à l'emploi**, qu'ils aient un contrat de travail ou qu'ils soient travailleurs indépendants en activité.

Dans quelles situations ?

→ Lorsque **la reprise de l'activité professionnelle est complexe**, du fait de l'état de santé.

Comment ?

→ Grâce à **l'accompagnement psycho-social global** proposé prenant en compte l'ensemble des dimensions permettant d'évoquer les conséquences de la maladie sur la situation professionnelle et d'aborder les difficultés concernant la reprise de travail.

→ Grâce à **l'information et à la mobilisation des droits et des aides adaptées** à la situation, en étant accompagné dans les démarches.

AXE 1 – LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Les grands principes de la prévention de la désinsertion professionnelle

➤ **La précocité de l'intervention**

Repérage le plus précoce possible des personnes susceptibles de relever de l'accompagnement du service social pour prévenir le processus de désinsertion professionnelle

➤ **La concertation et la coordination entre les acteurs**

Accompagner l'assuré à se situer et à s'orienter dans un vaste champ d'acteurs du maintien dans l'emploi, législations et dispositifs; dans une logique d'accompagnement social global

AXE 1 – LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Exemple de dispositifs mobilisables

Pendant l'arrêt de travail

L'offre INCLU'PRO portée par l'AGEFIPH est un bilan de compétence destinée à élaborer un nouveau projet professionnel adapté à l'état de santé avec immersion dans l'entreprise

Le bilan de compétences CPAM (en cours d'expérimentation) est également destiné à élaborer un nouveau projet professionnel adapté à l'état de santé

Ces deux bilans de compétences sont ouverts aux salariés et aux TI en arrêt de travail indemnisé

L'essai encadré permet au salarié de tester la compatibilité d'un poste de travail avec ses capacités restantes dans l'entreprise initiale ou dans une autre entreprise

AXE 1 – LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Exemple de dispositifs mobilisables

A l'issue de l'arrêt de travail

Le temps partiel thérapeutique permet une reprise de travail progressive et d'anticiper un éventuel aménagement de poste de travail

La CRPE : Convention de Rééducation Professionnel chez l'Employeur permet au salarié de tester un nouveau poste de travail dans l'entreprise initiale ou dans une autre entreprise, avec un tutorat et des formations en externe.

Ces deux dispositifs sont accessibles uniquement aux salariés.

AXE 1 – LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE



AXE 1 – LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Les cellules PDP de l'Assurance Maladie

Le législateur a offert la possibilité à une personne en arrêt de travail de bénéficier de dispositifs de remobilisation durant son arrêt.

- ✓ L'AM a généralisé les cellules PDP sur l'ensemble du territoire en 2009
- ✓ Composition de la cellule : Pôle AM (Service Social + Service Médical + Action Sociale CPAM) + possibilité d'associer des partenaires extra institutionnels (Services de Prévention de Santé au Travail, CAP EMPLOI, Comète, MDPH, OETH)
- ✓ L'ensemble des dispositifs prescrits font l'objet d'un passage en cellule PDP de l'AM pour validation
- ✓ Le 2nd objectif de la cellule et de ses représentants est également d'améliorer la détection et le signalement des situations à risque. Cela est rendu possible par l'interdisciplinarité et le partage des compétences des différents services impliqués

AXE 2 – LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

Notre mission ?

→ **Accompagner les assurés du régime général, confrontés à des difficultés sociales du fait de la maladie**

Dans quelles situations ?

Lorsque l'état de santé a des répercussions et des conséquences sur la situation sociale de l'assuré, notamment pour :

- Les assurés atteints de **pathologies lourdes et évolutives**
- Les assurés identifiés en difficulté sociale suite à une **sortie d'hospitalisation**
- Les assurés en renoncement aux soins qui présentent des **freins psycho sociaux et/ou une situation sociale complexe**, après saisine des Missions accompagnement santé

03

QUAND NOUS CONTACTER ? SITUATIONS CONCRÈTES

SITUATION N°1 – PAUL, 45 ANS, COMMERÇANT À MARSEILLE

Prise en charge d'un assuré travailleur indépendant



Situation

- Paul, 45 ans, est commerçant à Marseille.
- Il gère une entreprise individuelle depuis plus de 15 ans et n'a pas eu d'autre activité professionnelle. Il travaille seul et n'a pas de salarié.
- Il est en arrêt de travail depuis trois mois.

Orientation vers le service social de l'Assurance Maladie

Paul est orienté vers le service social de l'Assurance Maladie par le **médecin conseil de la CPAM**, à la suite d'une visite médicale dans le cadre d'une **demande d'invalidité** et qui a fait l'objet d'un rejet au motif que **son état de santé n'était pas stabilisé**.

SITUATION N°2 – CHRISTIAN, 58 ANS, INGÉNIEUR EN MÉCANIQUE À AIX EN PROVENCE

Demande d'un assuré souhaitant des informations sur ses droits Retraite



Situation

- Christian, 58 ans, est ingénieur en mécanique à Aix en Provence
- Il travaille depuis ses 16 ans dans l'industrie
- Il souhaite prendre rendez-vous pour savoir s'il peut bénéficier du dispositif « carrière longue » et ainsi anticiper son départ en retraite.

Orientation vers le service social de l'Assurance Maladie

Christian est orienté vers le service social de l'Assurance Maladie **par le médecin du travail** lors de sa visite périodique.

SITUATION N°3 – VALÉRIE, 28 ANS, SECRÉTAIRE MÉDICALE À MANOSQUE

Prise en charge d'une assurée en arrêt de travail,
avec le risque de difficultés financières



Situation

- Valérie, 28 ans, secrétaire médicale à Manosque, célibataire avec 2 enfants.
- En arrêt de travail depuis 3 mois, elle arrive au terme de ses droits au complément de salaire de son employeur.
- Des difficultés financières antérieures à son arrêt de travail étaient déjà présents et risquent de s'accroître suite à cette perte de ressources.

Orientation vers le service social de l'Assurance Maladie

Valérie est orientée vers le service social, par un **assistant social du centre médicosocial de sa ville**, pour des **difficultés financières liées à l'arrêt de son complément de salaire**.

04

COMMENT NOUS JOINDRE ?

VOS MOYENS DE CONTACT AVEC NOUS

- Composez le 3646 et dites « service social »
- Utilisez les BAL génériques départementales du Service Social de l'Assurance Maladie PACAC :
servicesocial05@carsat-sudest.fr
servicesocialnice@carsat-sudest.fr
servicesocialajaccio@carsat-sudest.fr
servicesocialbastia@carsat-sudest.fr
servicesocialbdrest@carsat-sudest.fr
servicesocialbdrouest@carsat-sudest.fr
servicesocialvar@carsat-sudest.fr
servicesocialvauclose@carsat-sudest.fr
servicesocialdigne@carsat-sudest.fr
- Rendez-vous sur ameli.fr

* À noter : le service social peut aussi être directement sollicité par les assurés

MERCI !

N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE